



**ПРАВИТЕЛЬСТВО
САХАЛИНСКОЙ
ОБЛАСТИ**

Отчетная презентация проекта повышения эффективности

Оптимизация процесса рассмотрения обращений пассажиров общественного транспорта

ДОКЛАДЧИК:

Отясова Ирина Анатольевна

Ведущий Инженер по организации управления
производством

ОРГАНИЗАЦИЯ:

Акционерное общество "Транспортная компания"



1. Вовлеченные лица и рамки проекта

Заказчики процесса:

Отдел перевозок

Периметр проекта:

Аппарат при руководстве- Отдел перевозок-Отдел транспортной безопасности-
Отдел перевозок

Владелец процесса:

Гущин Илья Александрович

Заместитель генерального директора по перевозкам

Руководитель проекта:

Павлов Сергей Владимирович

Генеральный директор

Команда проекта:

Карпенко Александр Валерьевич; Моцная Елена Анатольевна; Отясова Ирина Анатольевна; Степаненко Наталья Валерьевна; Тисленок Евгений Анатольевич;

2. Обоснование выбора

Описание проблемы:

Существует проблема на оперативность и качество предоставления ответов на жалобы поступающие от пассажиров на предоставляемые услуги по перевозке.

Ключевой риск:

Низкий уровень удовлетворенности пассажиров.

3. Цели и плановый эффект

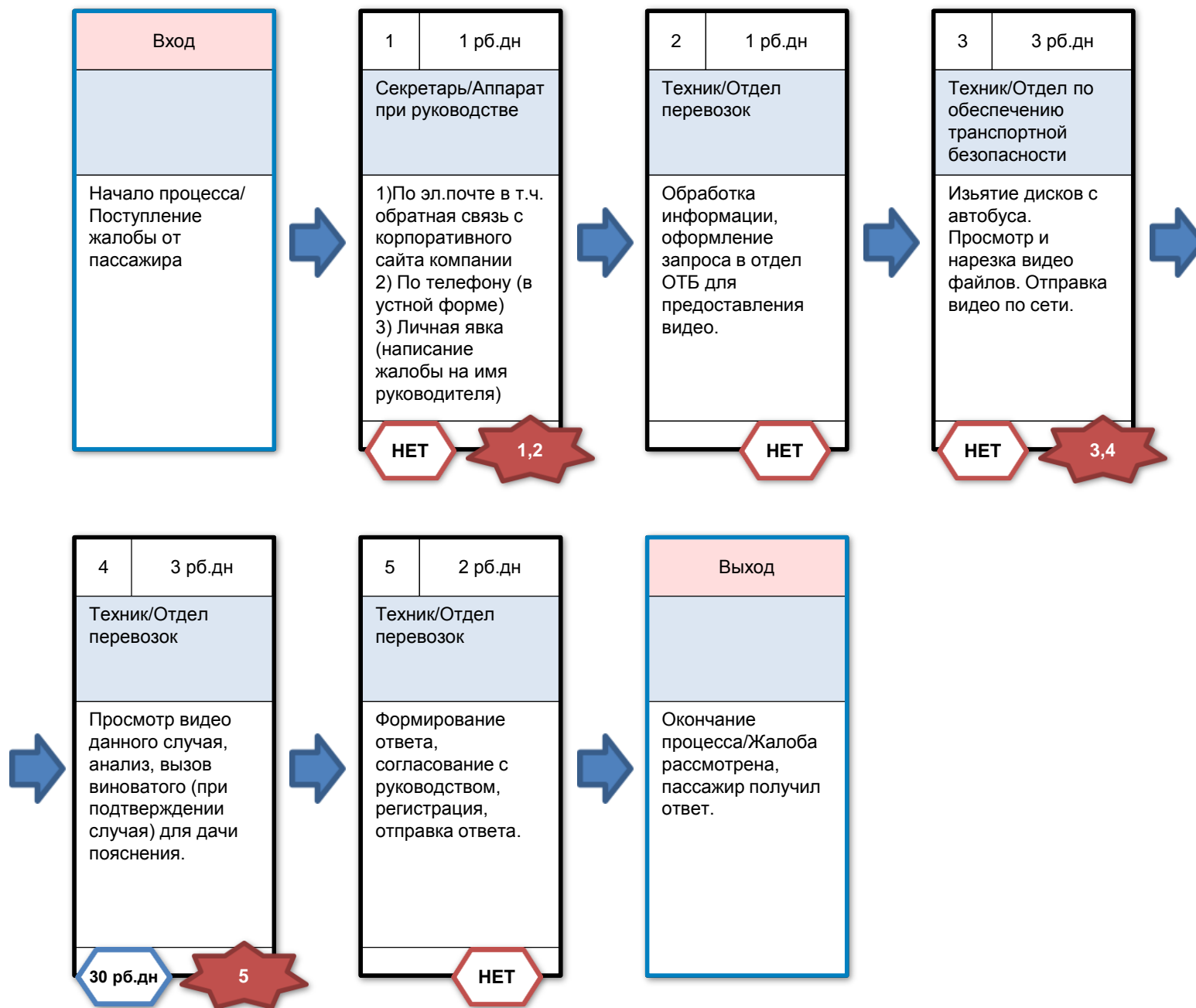
Показатель	База	Цель
Время протекания процесса уведомления пассажира о направлении его обращения в работу, рабочие дни	3	1
Время протекания процесса рассмотрения и ответа на обращение неудовлетворенного пассажира, рабочие дни	10	5

4. Ключевые события проекта

Наименование	Начало	Окончание
Старт проекта	01.04.2022	
1. Диагностика и целевое состояние	01.04.2022	25.04.2022
1.1. Разработка текущей карты процесса	01.04.2022	15.04.2022
1.2. Сбор фактических данных	01.04.2022	12.04.2022
1.3. Разработка целевой карты процесса	13.04.2022	21.04.2022
1.4. Разработка плана мероприятий	22.04.2022	25.04.2022
2. Реализация плана мероприятий по улучшению	26.04.2022	20.05.2022
2.1. Совещание по защите подходов внедрения	26.04.2022	26.04.2022
2.2. Внедрение мероприятий	27.04.2022	20.05.2022
3. Анализ результатов и закрытие проекта	23.05.2022	23.06.2022
3.1. Мониторинг достигнутых результатов	23.05.2022	09.06.2022
3.2. Оформление карты достигнутого состояния процесса	10.06.2022	13.06.2022
3.3. Разработка стандарта/норматива и тиражирование	14.06.2022	20.06.2022
3.4. Закрытие проекта (отчет руководителю)	21.06.2022	24.06.2022



КАРТА ТЕКУЩЕГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА



Время протекания процесса:
10 рб.дн

Проблемы:

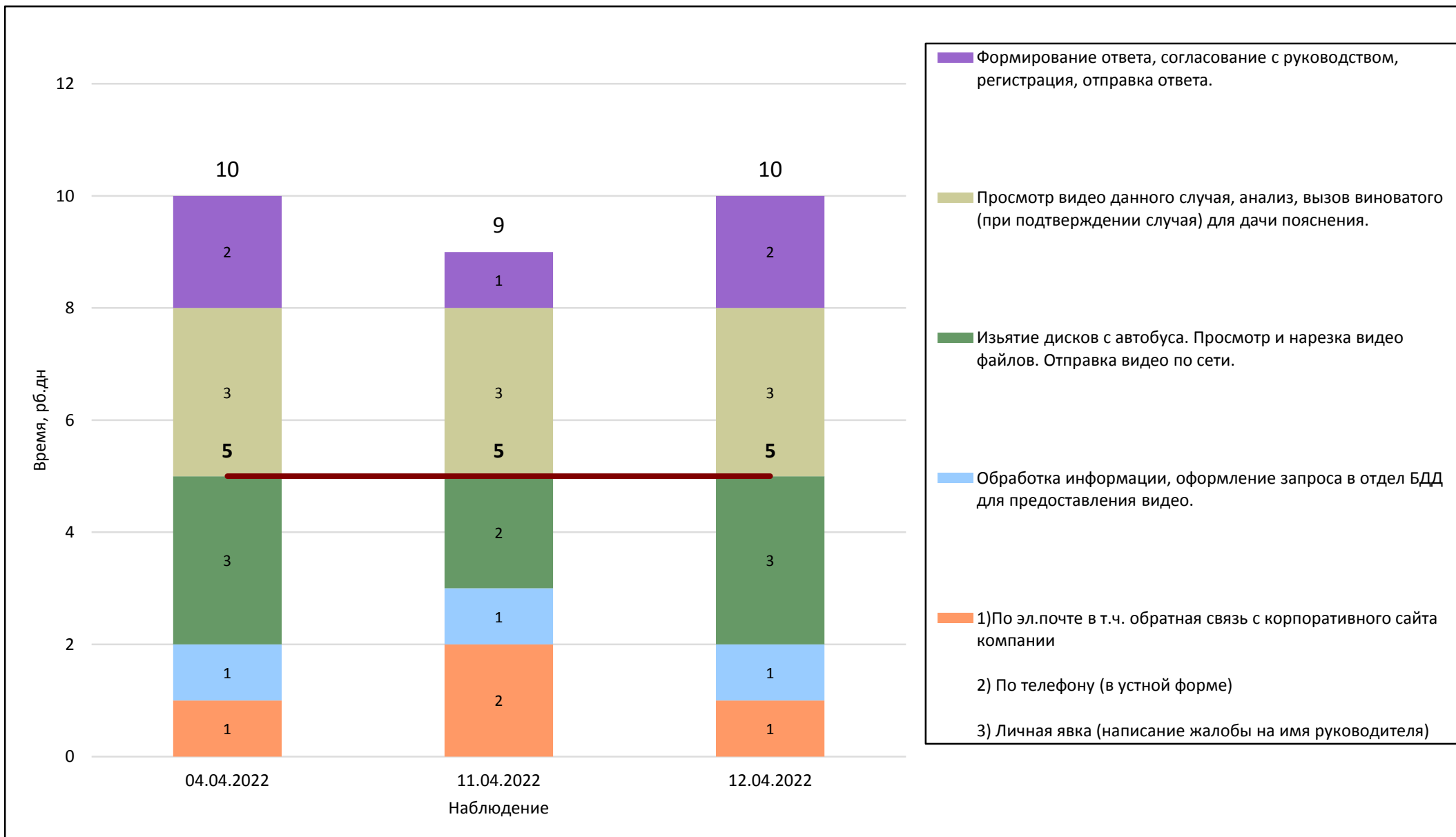
1. Потеря информации (попадание в спам).
2. Ожидание при отсутствии руководства
3. Ожидание при отсутствии автобуса (на линии, без разрыва)
4. Выход из строя техники (видеокамеры, карты памяти)
5. Ожидание виновника (на линии, выходной, отпуск, б/лист и другие неустановленные причины).

Легенда:





СБОР ФАКТИЧЕСКИХ ДАННЫХ ПРОЦЕССА

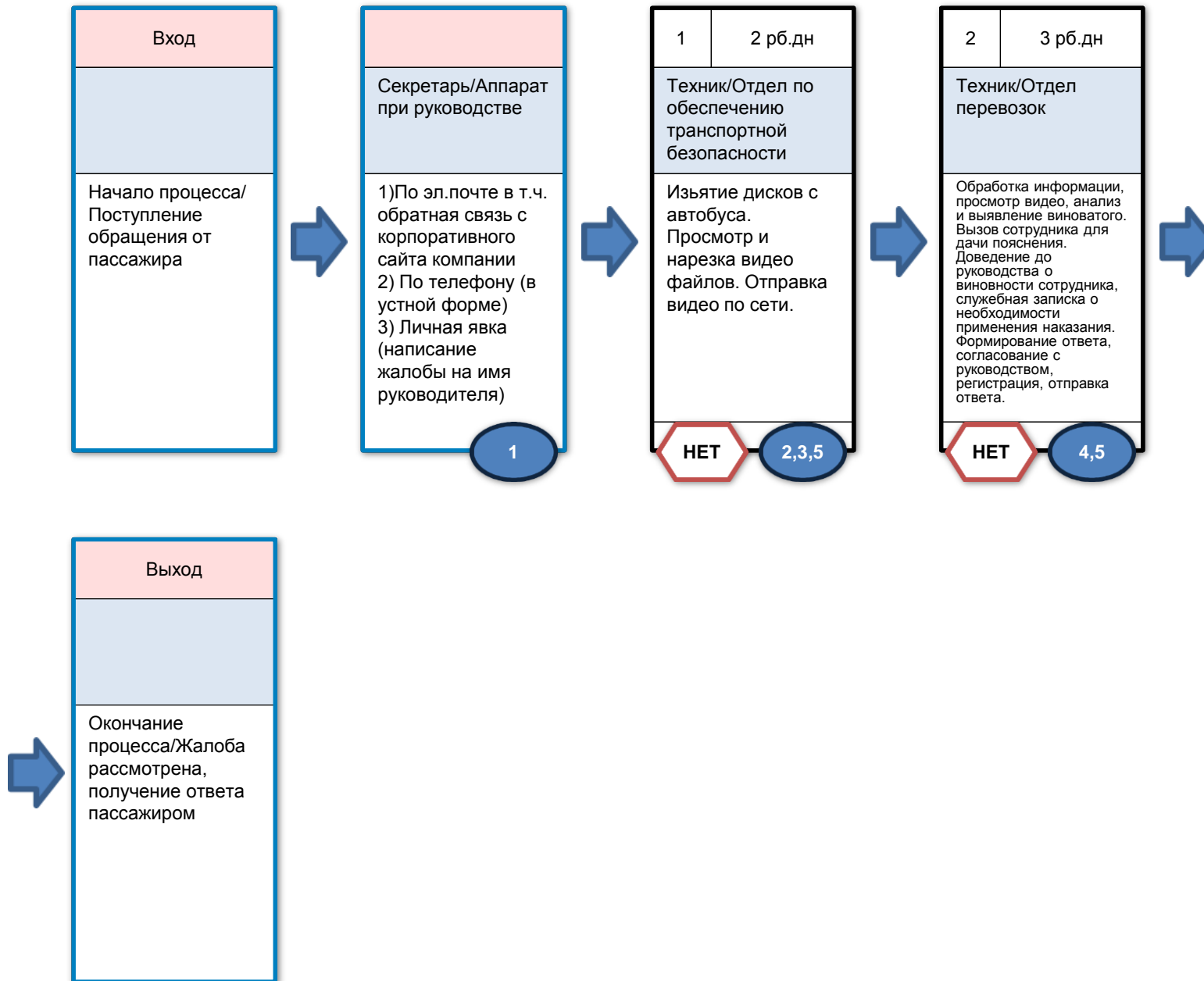




п/п	Проблема	Причина	Решение
1	Потеря информации	Автоматическое определение сервиса в спам. Утеря бумажного варианта при передаче между отделами.	Настройка почтового сервиса, автоматическое попадание обращения с корпоративного сайта в определенную папку для дальнейшей обработки.
2	Ожидание при отсутствии руководства	Занятость, отсутствие руководства (совещания, отъезд за пределы рабочего места на целый день)	Передача жалобы напрямую руководителям ответственных подразделений (Отдел перевозок, Отдел по обеспечению транспортной безопасности)
3	Ожидание при отсутствии автобуса	Автобус находится на линии	Оперативное реагирование при заезде автобуса. Информирование техника о времени заезда автобуса. Закрепление документально.
4	Нет видео в указанную дату и время.	Технический сбой, выход из строя техники (водитель отвернул в/камеру, поломка карты памяти)	Постоянный контроль и техническое обслуживание аппаратуры, контроль на линии контролёрами работу камер.
5	Ожидание виновника	На линии, выходные дни, на больничном листе, и другие неустановленные причины.	Оперативное реагирование виновника и прибытие для дачи объяснений. Закрепление документально.



КАРТА ЦЕЛЕВОГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА



Время протекания процесса:
5 рб.дн

Предлагаемые решения:

1. Передача жалобы напрямую руководителям ответственных подразделений (Отдел перевозок, Отдел по обеспечению транспортной безопасности)
2. Оперативное реагирование при заезде автобуса. Информирование техника о времени заезда автобуса. Закрепление документально.
3. Постоянный контроль и техническое обслуживание аппаратуры, контроль на линии контролёрами работу камер.
4. Оперативное реагирование виновника и прибытие для дачи объяснений. Закрепление документально.
5. Создание регламента по рассмотрению обращений (жалоб) от пассажиров.

Легенда:

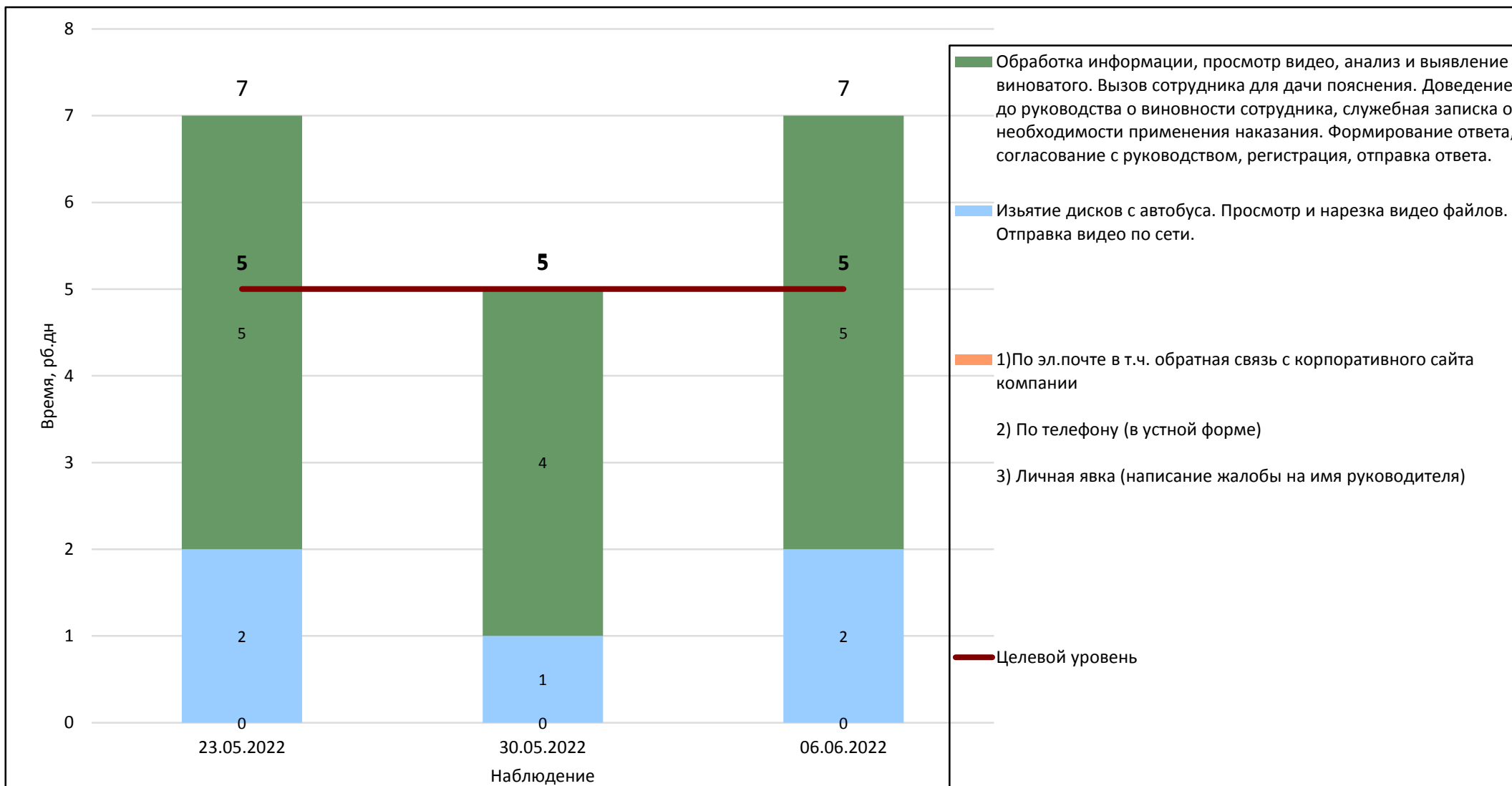




пп	Задача, Ответственный	План	Факт	Замечания	Статус
1	Передача в работу копии обращения напрямую руководителям ответственных подразделений (Отдел перевозок, Отдел по обеспечению транспортной безопасности. (Ответственный: Отясова Ирина Анатольевна)	20.05.2022	20.05.0022		●
2	Оперативное реагирование при заезде автобуса. Информирование диспетчером техника о времени заезда автобуса. (Ответственный: Карпенко Александр Валерьевич)	20.05.2022	20.05.2022		●
3	Постоянный контроль и техническое обслуживание аппаратуры, контроль на линии контролёрами работу камер. (Ответственный: Карпенко Александр Валерьевич)	20.05.2022	20.05.2022		●
4	Оперативное реагирование виновника и прибытие для дачи объяснений. (Ответственный: Карпенко Александр Валерьевич)	20.05.2022	20.05.2022		●
5	Создание регламента взаимодействия при работе с обращениями граждан (жалобы пассажиров) (Ответственный: Отясова Ирина Анатольевна)	10.06.2022	09.06.2022		●



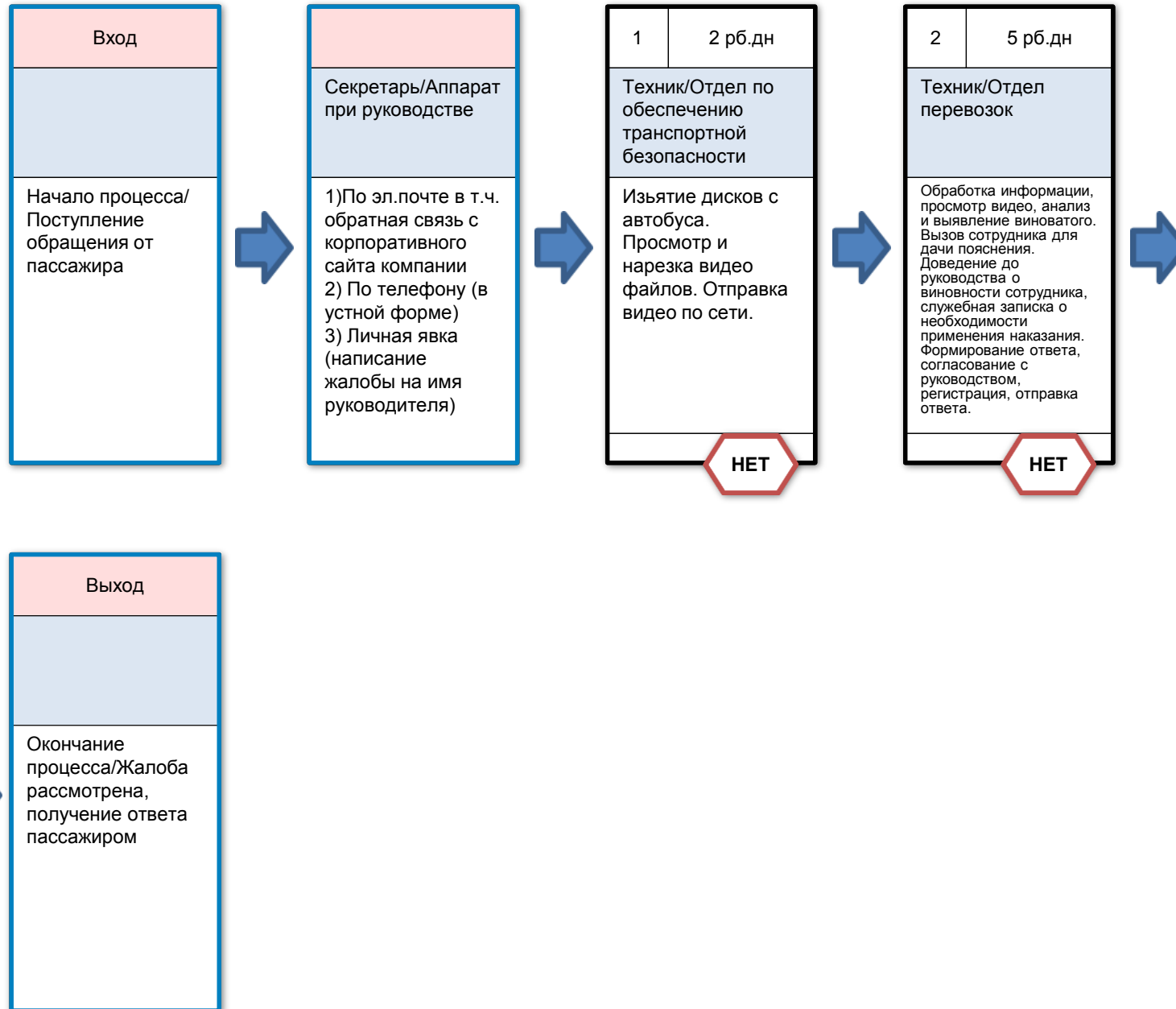
МОНИТОРИНГ ДОСТИГНУТЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ



п/п	Проблема	Причина	Решение
6	Невозможность в установленные сроки провести беседу с виновником.	У водителей и кондукторов сменный график.	Возможно увеличение времени на явку виновника, что не противоречит 59 ФЗ



КАРТА ДОСТИГНУТОГО СОСТОЯНИЯ ПРОЦЕССА



Время протекания процесса:
7 рб.дн

Решения:

Легенда:



Проблема



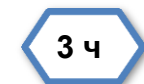
Решение



Возврат к предыдущему этапу



Длительность по регламенту



Длительность по регламенту



пп	Показатель	База	Цель	Факт	Комментарий
1	Время протекания процесса уведомления пассажира о направлении его обращения в работу, рабочие дни	3	1	1	
2	Время протекания процесса рассмотрения и ответа на обращение неудовлетворённого пассажира, рабочие дни	10	5	7	Из-за сменного графика работы, возможно увеличение времени явки виновника для дачи пояснений. Но, задержка не противоречит 59 ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"

Решение:

Закреть проект

Комментарии к решению:



ПРИЛОЖЕНИЯ



ПРИЛОЖЕНИЯ - КОМАНДА ПРОЕКТА

ВЛАДЕЛЕЦ ПРОЦЕССА

Гущин Илья Александрович

Заместитель генерального директора по перевозкам

РУКОВОДИТЕЛЬ ПРОЕКТА

Павлов Сергей Владимирович

Генеральный директор

КОМАНДА ПРОЕКТА

**Карпенко Александр
Валерьевич**

Начальник отдела перевозок

Моцная Елена Анатольевна

Заместитель генерального
директора

**Отясова Ирина
Анатольевна**

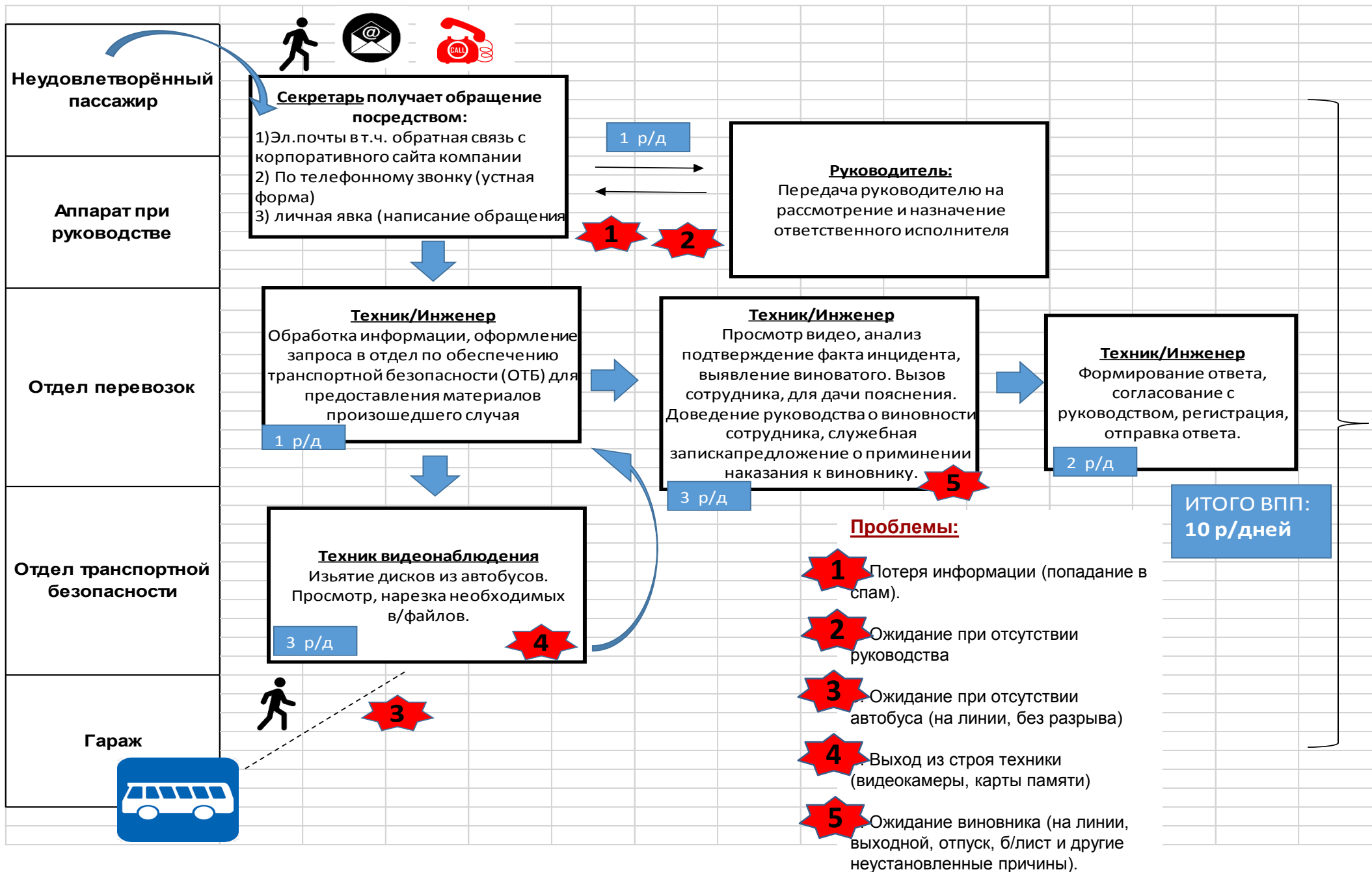
Ведущий экономист

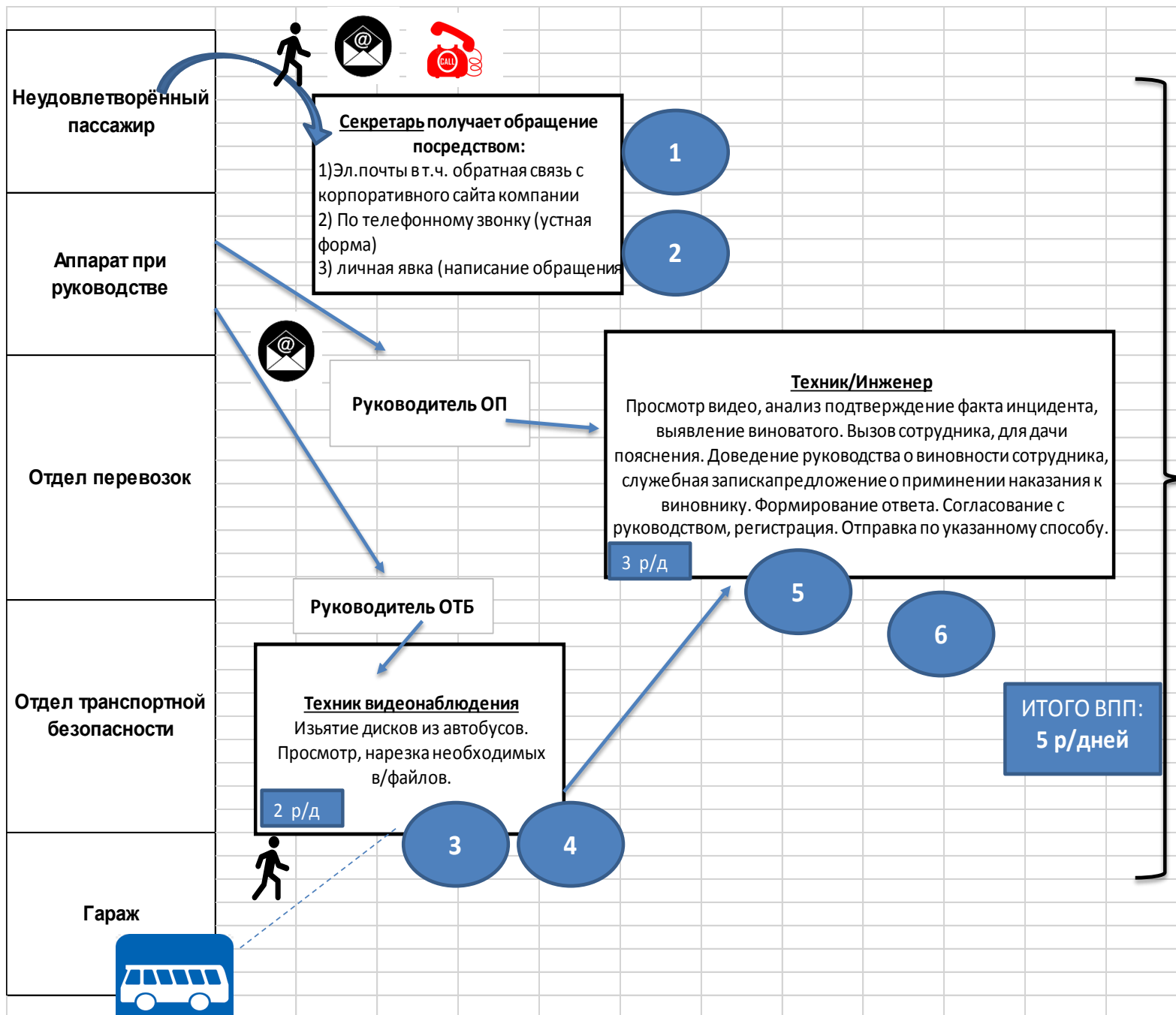
**Степаненко Наталья
Валерьевна**

Техник отдела перевозок

**Тисленок Евгений
Анатольевич**

Инженер



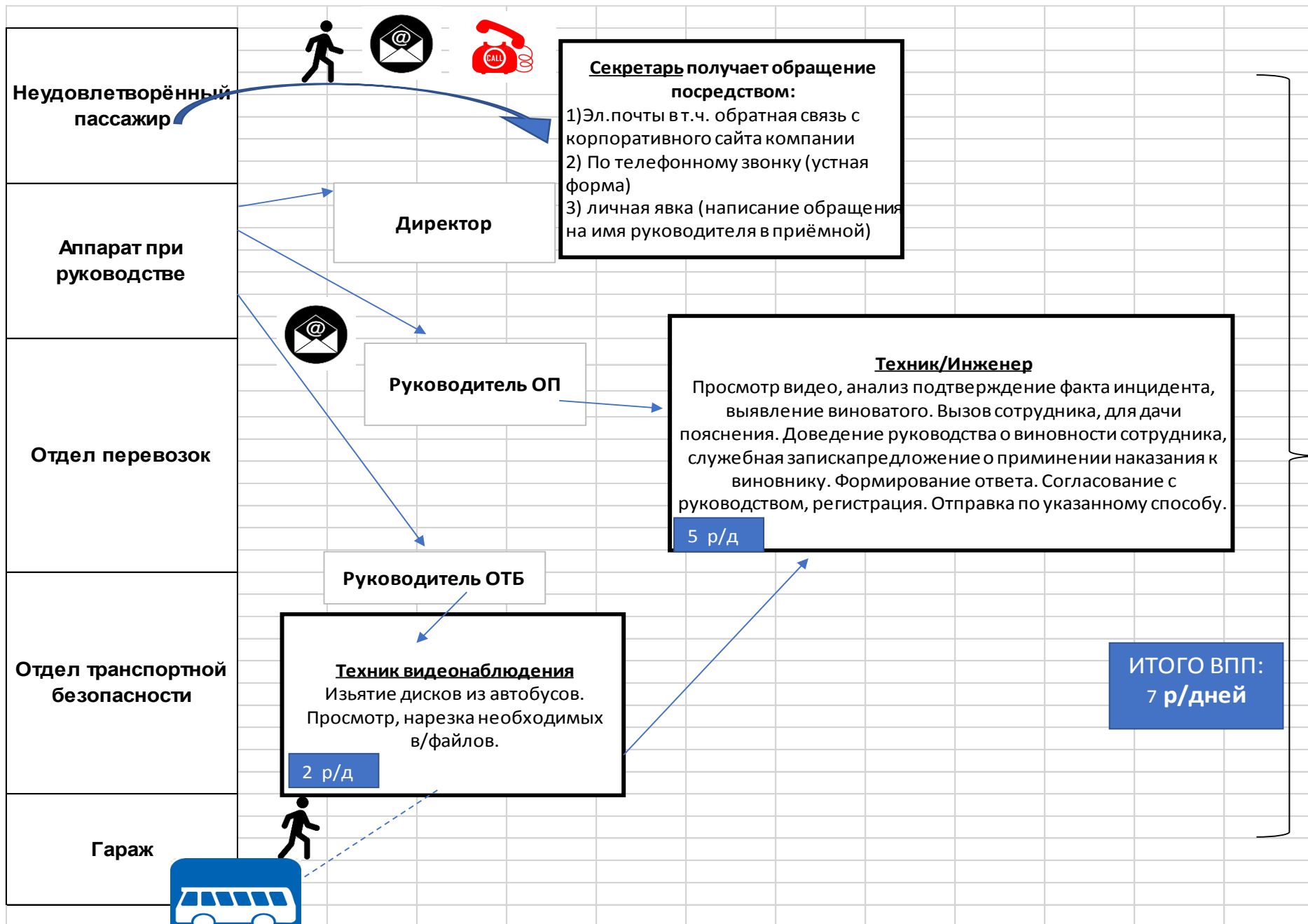


Предлагаемые решения:

1. Передача жалобы напрямую руководителям ответственных подразделений (Отдел перевозок, Отдел по обеспечению транспортной безопасности)
2. Оперативное реагирование при заезде автобуса. Информирование техника о времени заезда автобуса. Закрепление документально.
3. Постоянный контроль и техническое обслуживание аппаратуры, контроль на линии контролёрами работу камер.
4. Оперативное реагирование виновника и прибытие для дачи объяснений. Закрепление документально.
5. Создание регламента по рассмотрению обращений (жалоб) от пассажиров.



ПРИЛОЖЕНИЯ – Карта достигнутого состояния





ПРИЛОЖЕНИЯ - ЭФФЕКТ ОТ МЕРОПРИЯТИЙ

n/n	Наименование мероприятия	Эффект от мероприятия
1	Передача в работу копии обращения напрямую руководителям ответственных подразделений (Отдел перевозок, Отдел по обеспечению транспортной безопасности).	сокращение потерь сообщений, сокращение времени ожидания пассажира ответа на обращение (жалобу)
2	Оперативное реагирование при заезде автобуса. Информирование диспетчером техника о времени заезда автобуса.	Сокращение времени ожидания возможности изъятия диска из автобуса
3	Постоянный контроль и техническое обслуживание аппаратуры, контроль на линии контролёрами работу камер.	Сокращение потерь видеоматериалов
4	Оперативное реагирование виновника и прибытие для дачи объяснений.	Сокращение времени ожидания виновника для дачи объяснений по данному обращению
5	Создание регламента взаимодействия при работе с обращениями граждан (жалобы пассажиров)	Понимание процесса и ответственности при работе с обращениями граждан



1 / 5

Наименование мероприятия:

Передача в работу копии обращения напрямую руководителям ответственных подразделений (Отдел перевозок, Отдел по обеспечению транспортной безопасности).

Эффект от мероприятия:

сокращение потерь сообщений, сокращение времени ожидания пассажира ответа на обращение (жалобу)

2 / 5

Наименование мероприятия:

Оперативное реагирование при заезде автобуса. Информирование диспетчером техника о времени заезда автобуса.

Эффект от мероприятия:

Сокращение времени ожидания возможности изъятия диска из автобуса

3 / 5

Наименование мероприятия:

Постоянный контроль и техническое обслуживание аппаратуры, контроль на линии контролёрами работу камер.

Эффект от мероприятия:

Сокращение потерь видеоматериалов

4 / 5

Наименование мероприятия:

Оперативное реагирование виновника и прибытие для дачи объяснений.

Эффект от мероприятия:

Сокращение времени ожидания виновника для дачи объяснений по данному обращению

5 / 5

Наименование мероприятия:

Создание регламента взаимодействия при работе с обращениями граждан (жалобы пассажиров)

Эффект от мероприятия:

Понимание процесса и ответственности при работе с обращениями граждан

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор Павлов С.В.
Введен в действие с 14.06.2022
Приказом от 14.06.2022 № 154/1

Регламент взаимодействия при работе с обращениями
граждан (жалобы пассажиров)
АО «Транспортная компания»



Приказ о введении регламента



АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
«ТРАНСПОРТНАЯ КОМПАНИЯ»

ПРИКАЗ

«14» июня 2022 года

г. Южно-Сахалинск

№ 134

О введении регламента взаимодействия структурных подразделений при работе с обращениями граждан.

В целях взаимодействия подразделений и определения зоны ответственности при работе с обращениями (жалобами) от пассажиров.

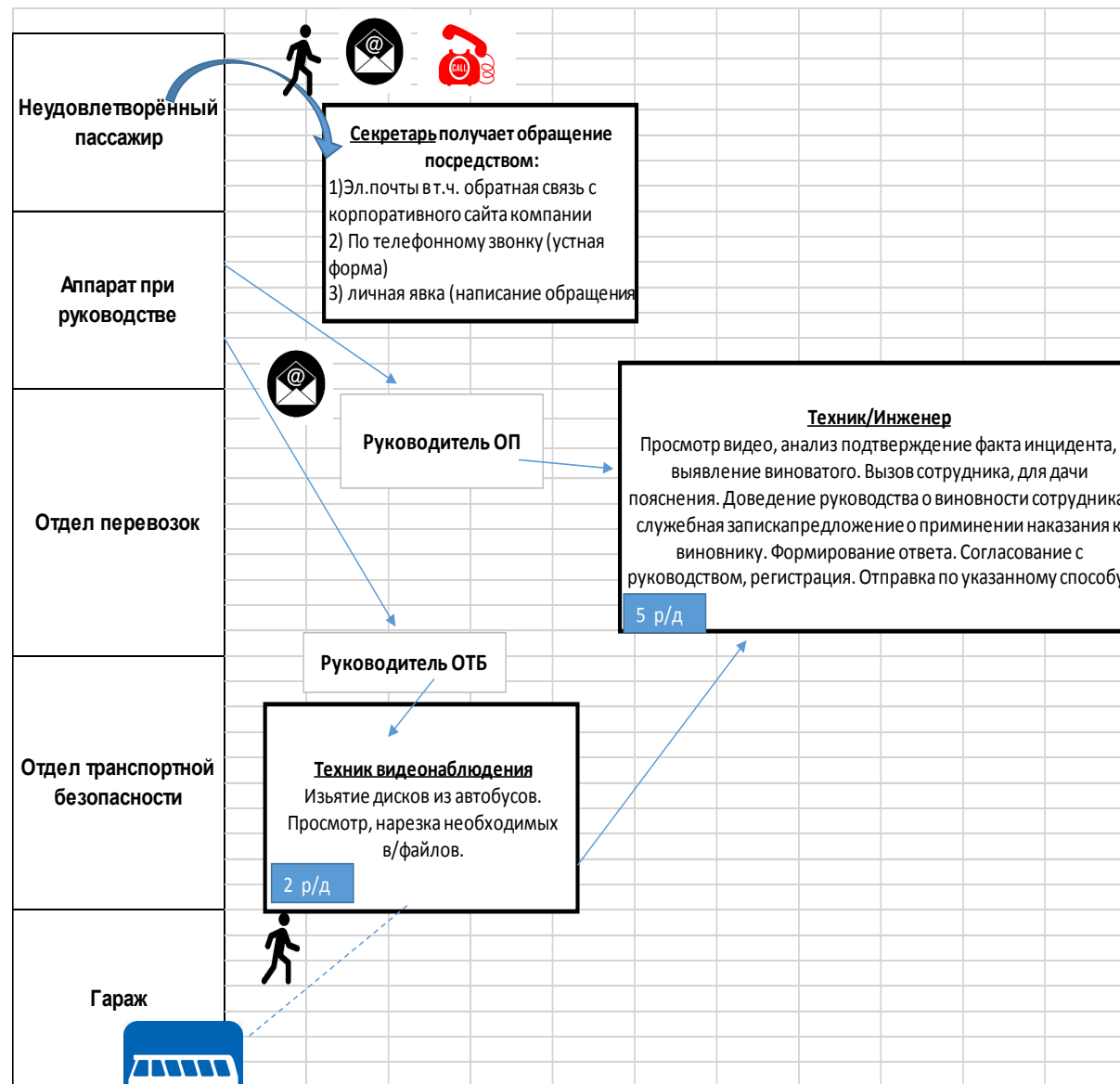
ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Регламент и ввести его в действие со дня издания настоящего приказа.
2. Секретарю руководителя Коршиковой Н.А. ознакомить под роспись руководителей структурных подразделений с приказом и Регламентом.
3. Руководителям структурных подразделений ознакомить с Регламентом ответственных сотрудников.
4. Контроль за исполнением настоящего Регламента оставляю за собой.

Генеральный директор

С.В.Павлов

Схема взаимодействия



Спасибо за внимание.